

## **POR**TARIA/CBMAL N.<sup>o</sup> XXX/2025-GCG

Institui e regulamenta, no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas, os **Manuais de Gestão Operacional** e os **Procedimentos Administrativos Padrão**, definindo conceitos, estrutura e modelos destinados à execução e padronização das atividades administrativas da corporação.

Art. 1º. O Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas, Coronel QOC BM Sérgio André Silva Verçosa, no uso de suas atribuições legais, e considerando:

I - O dever da Administração Pública de buscar o aperfeiçoamento contínuo da gestão e dos processos adotados, visando alcançar elevados padrões de eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços à sociedade;

II - A necessidade de detalhar e aprimorar as atribuições estabelecidas na Portaria do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas nº 179/2024, que dispõe sobre as competências dos órgãos integrantes do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas, publicada no Boletim Geral Ostensivo nº 092, de 16 de maio de 2024; e

III - Que os Manuais de Gestão Operacional e os Procedimentos Administrativos Padrão constituem instrumentos essenciais para o fortalecimento da governança institucional, a melhoria da qualidade da gestão, bem como para assegurar a conformidade legal e normativa no âmbito da corporação, resultando em ganhos estratégicos nos seguintes aspectos:

- a) **Padronização dos processos:** Documenta as práticas operacionais e estabelece um padrão uniforme para a execução das atividades, evitando discrepâncias e reduzindo erros.
- b) **Clareza das responsabilidades:** Define as funções e responsabilidades de cada militar do setor, promovendo responsabilização e a otimização do trabalho em equipe.
- c) **Facilidade de capacitação:** Serve como ferramenta de orientação para novos militares em cada setor, reduzindo o tempo e os custos de treinamento e integração.
- d) **Transparência e controle:** Documenta as operações e processos e permite que todos –

público interno, público externo e órgãos de controle – compreendam como os recursos estão sendo geridos, promovendo a prestação de contas.

- e) **Aprimoramento da gestão:** Facilita a identificação de gargalos e ineficiências nos processos, auxiliando na implementação de melhorias contínuas.
- f) **Conformidade legal:** Garante que as práticas do setor estejam alinhadas com a legislação vigente e com as normas internas do órgão.
- g) **Continuidade do serviço:** Minimiza os impactos da rotatividade dos militares, pois a base documental oferece suporte para a manutenção das atividades.
- h) **Apoio ao Planejamento Estratégico:** Contribui para o alinhamento das ações às metas e objetivos estratégicos da instituição.
- i) **Foco no atendimento ao público:** Melhora a eficiência e a qualidade do atendimento ao destinatário do serviço.

## **RESOLVE:**

Art. 2º. Ficam instituídos, no âmbito do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas, os Manuais de Gestão Operacional e os Procedimentos Administrativos Padrão, com a finalidade de organizar, sistematizar e padronizar a estrutura, as atribuições e os processos de cada setor, bem como uniformizar a execução dos procedimentos administrativos, assegurando clareza de responsabilidades, eficiência na gestão e melhoria contínua dos serviços prestados pela corporação

## **CAPÍTULO I**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 3º. Para fins de conceituação e aplicação desta portaria, consideram-se os seguintes termos:

**I - Atribuição:** Critério legal para distribuir as funções entre os agentes públicos de um órgão estatal.

**II - Estrutura orgânica:** Arranjo hierárquico e funcional dos órgãos e unidades que compõem o Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas, delineando as relações de subordinação, coordenação e colaboração entre as diversas seções e subseções.

**III - Fluxograma:** Forma visual de demonstrar um processo, empregando símbolos e figuras para indicar a ordem das atividades e os pontos de decisão, funcionando como guia visual que acompanha todas as etapas do processo, do começo ao fim.

**IV - Instância validadora:** Unidade ou órgão responsável por avaliar a qualidade e a conformidade de um processo ou produto, confirmando por evidências objetivas que todos os requisitos para a aplicação ou uso pretendidos foram cumpridos antes da implementação oficial.

**V - Manual de Gestão Operacional:** Documento que organiza, sistematiza e descreve a estrutura, atribuições e processos de um setor, reunindo os Procedimentos Administrativos Padrão aplicáveis.

**VI - Melhoria contínua:** Atividade recorrente destinada a aumentar a capacidade de atender requisitos.

**VII - Procedimento Administrativo Padrão:** Forma detalhada e padronizada de realização de uma atividade ou parte de um processo, especificando objetivo, sequências de ações, responsáveis, recursos, fluxograma associado, visando uniformidade, segurança jurídica e eficiência administrativa.

**VIII - Processo:** Sequência sistemática de atividades que convertem insumos em produtos ou serviços, com início, desenvolvimento e conclusão definidos, base para a gestão integrada de atividades.

**IX - Público-alvo:** Grupo definido de pessoas, setores ou segmentos aos quais se destinam específicos serviços, comunicações ou ações administrativas, incluindo tanto usuários externos quanto servidores ou militares internos envolvidos direta ou indiretamente na execução do procedimento, processo ou atividade.

**X - Responsabilidade:** Obrigaçāo de cumprir os encargos ou desempenhar as atribuições confiadas ao administrador, segundo as ordens dadas ou as condições estabelecidas.

## CAPÍTULO II

### DO MANUAL DE GESTÃO OPERACIONAL

das atividades realizadas pelos setores, servindo como instrumento de memória organizacional e orientação para a execução das tarefas, constituindo referência para uniformizar práticas, garantir eficiência e segurança administrativa, permitindo que os trabalhos sejam realizados corretamente mesmo por servidores que os executem pela primeira vez.

**Parágrafo único.** O Manual de Gestão Operacional é um documento dinâmico, sujeito a revisões periódicas e aberto a novas sugestões e aperfeiçoamentos, devendo ser atualizado regularmente para assegurar sua precisão, relevância e utilidade na gestão das atividades do setor.

Art. 5º. Os Manuais de Gestão Operacional deverão contemplar obrigatoriamente os seguintes aspectos:

**I - Missão institucional;**

**II - Descrição da estrutura orgânica setorial;**

**III - Definição das atribuições e responsabilidades do setor;**

**IV - Procedimentos Administrativos Padrão associados.**

Art. 6º. A missão institucional apresentará, de forma breve e objetiva, a finalidade do setor, seus objetivos principais e suas atribuições gerais, em conformidade com o organograma e com as normas institucionais do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas.

**Parágrafo único.** A missão institucional descrita no Manual de Gestão Operacional deverá ser revisada sempre que houver alteração em lei, regimento interno, portarias ou outras normas que impliquem mudanças na estrutura orgânica ou nas atribuições setoriais.

**Art. 7º.** A descrição da estrutura orgânica setorial deve registrar informações que permitam compreender a organização do setor, as subseções que o compõem e suas relações internas e com outras unidades, funcionando como instrumento essencial para distribuir e organizar as atribuições do setor.

**Art. 8º.** A apresentação da estrutura orgânica setorial deve incluir um organograma gráfico, bem como todas as informações necessárias para compreender as relações hierárquicas entre as unidades internas.

**Art. 9º.** A definição das atribuições e responsabilidades do setor registrará as funções, competências e incumbências de cada unidade ou subseção, detalhando as atividades específicas, evitando sobreposição de funções e garantindo eficiência nas atividades do setor.

**Art. 10.** Procedimento Administrativo Padrão é o conjunto organizado de ações que estruturam

um processo de natureza administrativa, visando padronizar rotinas, garantir eficiência e assegurar a conformidade com a legislação vigente.

**Parágrafo único.** As ações incluídas nos Procedimentos Administrativos Padrão não se sobrepõem aos Procedimentos Operacionais Padrão. Enquanto estes últimos orientam a atuação do bombeiro militar em atividades de caráter eminentemente operacional, os Procedimentos Administrativos Padrão têm como objetivo padronizar rotinas administrativas, assegurando eficiência e uniformidade.

**Art. 11.** O Procedimento Administrativo Padrão é estabelecido como modelo institucional para o mapeamento dos processos administrativos na corporação.

**Art. 12.** Os Procedimentos Administrativos Padrão serão disponibilizados nos Manuais de Gestão Operacional por meio de endereços eletrônicos, vinculados a cada atribuição, tarefa, entrega, produto ou dispositivo setorial equivalente, à medida que os processos forem devidamente mapeados e documentados.

**Art. 13.** Os Procedimentos Administrativos Padrão serão detalhados em capítulo específico da presente norma, contendo instruções, fluxos, responsabilidades e demais elementos necessários à execução padronizada das atividades.

**Art. 14.** Fica estabelecido que os Manuais de Gestão Operacional deverão ser revisados e atualizados periodicamente, com a participação de representantes de todos os setores envolvidos, de modo a garantir a melhoria contínua, manutenção da relevância, aplicabilidade e adequação às necessidades da corporação.

## **CAPÍTULO III**

### **DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO PADRÃO**

**Art. 15.** O Procedimento Administrativo Padrão, já definido no Capítulo II desta norma, constitui o modelo institucional de padronização das rotinas administrativas da corporação, dispondo sobre sua estrutura, elaboração, atualização e aplicação.

**Art. 16.** O Procedimento Administrativo Padrão constitui documento padrão, devendo ser elaborado de forma objetiva e clara, composto pela seguinte estrutura:

- I – Título;
- II – Público-alvo;
- III – Órgão ou setor responsável;
- IV – Instância validadora;
- V – Data da primeira edição e da revisão;

VI – Grau de sigilo;

VII – Número e versão;

VIII – Responsável técnico pela elaboração;

IX – Objetivo do procedimento;

X – Sequência de ações e respectivos responsáveis;

XI – Recursos necessários;

XII – Cuidados importantes a serem observados;

XIII – Referências bibliográficas pertinentes;

XIV – Assinaturas digitais do responsável pela elaboração e da instância validadora do Procedimento Administrativo Padrão;

XV – Anexos, contendo fluxogramas e outros elementos complementares.

**Art. 17.** O campo “Título” corresponde ao nome do procedimento, devendo expressar de forma clara e objetiva a atividade administrativa a que se refere, facilitando sua identificação.

**Art. 18.** O tópico “Público-alvo” precisa especificar os destinatários diretos e indiretos do procedimento, incluindo usuários externos e militares ou servidores internos envolvidos na execução.

**Art. 19.** Em “Órgão ou setor responsável”, deve constar a unidade administrativa encarregada da execução, gestão e atualização do procedimento.

**Art. 20.** O espaço destinado à “Instância validadora” deve indicar o comitê, órgão ou unidade responsável por conferir, validar e aprovar o Procedimento Administrativo Padrão, garantindo sua conformidade com a regulamentação e diretrizes institucionais.

**Art. 21.** As informações de “Data da primeira edição” e “Data da revisão” precisam registrar, respectivamente, a data da versão inicial do procedimento e da sua última atualização, assegurando rastreabilidade e controle histórico.

**Art. 22.** A seção “Grau de sigilo” definirá a classificação de acesso ao documento, devendo ser registrado como “Público”, quando não houver restrição de acesso, ou com o grau de sigilo previsto na norma vigente, quando couber.

**Art. 23.** Em “Número e versão” registrará o código sequencial do procedimento e a versão correspondente, assegurando a correta identificação do documento e a distinção entre revisões.

**Art. 24.** Deve ser indicado, na área “Responsável técnico pela elaboração”, o nome, posto ou graduação, cargo ou função de quem elaborou o documento, cabendo a essa mesma pessoa, ao final, realizar a assinatura digital para atestar a autoria e assumir a responsabilidade pelo conteúdo.

**Art. 25.** O item “Objetivo do procedimento” precisa sintetizar, de forma direta, a finalidade do processo padronizado, destacando seus benefícios e importância para a administração.

**Art. 26.** A parte destinada à “Sequência de ações e responsáveis” deve descrever cronologicamente as etapas do procedimento, associando cada ação ao respectivo responsável por sua execução.

**Art. 27.** Em “Recursos necessários”, devem ser especificados os meios materiais, tecnológicos, financeiros e humanos indispensáveis à implementação do procedimento.

**Art. 28.** Devem ser consignadas em “Cuidados importantes” todas as observações indispensáveis à correta execução do procedimento, contemplando os aspectos legais, éticos, de confidencialidade, de segurança e de qualidade, de modo a assegurar a conformidade e a integridade do procedimento.

**Art. 29.** Cabe ao elemento “Referências bibliográficas” reunir leis, normas internas, manuais, artigos técnicos, decisões judiciais e demais documentos que sirvam de suporte ao procedimento, garantindo sua adequada fundamentação.

**Art. 30.** As assinaturas digitais do responsável pela elaboração e da instância validadora do Procedimento Administrativo Padrão são obrigatórias ao final do documento, identificando a autoria e a validação.

**Art. 31.** Os “Anexos” devem conter fluxogramas, modelos, formulários e demais elementos complementares que auxiliem na correta compreensão e aplicação do procedimento.

**Art. 32.** Os Procedimentos Administrativos Padrão deverão ser revisados periodicamente, com vistas ao seu aperfeiçoamento contínuo e à adequação às novas rotinas administrativas, garantindo constante atualização, relevância e alinhamento às diretrizes institucionais.

§ 1º A revisão deverá ser realizada pela unidade responsável pela execução do procedimento, observando o modelo de revisão disponibilizado pelo Comitê de Gestão da Qualidade, instituído pela Portaria do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas n.º 012/2022, publicada no Boletim Geral Ostensivo nº 005, de 07 de janeiro de 2022.

§ 2º O processo de revisão será desenvolvido sob supervisão do Comitê de Gestão da Qualidade, que atuará na orientação técnica e metodológica para a adequada atualização dos procedimentos administrativos.

§ 3º Após concluída a revisão, o procedimento administrativo deverá ser encaminhado à apreciação do Comitê de Gestão da Qualidade, na qualidade de instância validadora, que decidirá por sua:

- I – aprovação, com subsequente publicação;
- II – devolução para ajustes complementares; ou

III – não aprovação, com encaminhamento para readequação integral ou arquivamento da proposta.

§ 4º A periodicidade máxima para revisão dos procedimentos administrativos será definida em ato complementar expedido pelo Comitê de Gestão da Qualidade, podendo ser antecipada sempre que houver alterações significativas nas rotinas administrativas ou na regulamentação aplicável.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA IMPLEMENTAÇÃO E DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 33.** A implementação dos Manuais de Gestão Operacional e dos Procedimentos Administrativos Padrão será coordenada pelo Comitê de Gestão da Qualidade, instituído pela Portaria/CBMAL do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas nº 012/2022, publicada no Boletim Geral Ostensivo n.º 005, de 07 de janeiro de 2022, competindo-lhe promover orientações, instruções, auditorias internas e demais medidas de controle necessárias.

**Art. 34.** O Comitê de Gestão da Qualidade poderá, por meio de portaria do Comando-Geral, baixar normas complementares que detalhem e orientem a aplicação das disposições contidas nesta norma, garantindo padronização e clareza na execução dos procedimentos.

**Art. 35.** A adoção dos Manuais de Gestão Operacional e dos Procedimentos Administrativos Padrão integra a política de gestão da qualidade da corporação, desenvolvida e coordenada pelo Comitê de Gestão da Qualidade.

**Art. 36.** O Comitê de Gestão da Qualidade deverá manter registro atualizado de todas as revisões, ajustes e auditorias realizadas nos Manuais de Gestão Operacional e nos Procedimentos Administrativos Padrão, assegurando histórico de controle e rastreabilidade das alterações.

**Art. 37.** Caberá aos órgãos setoriais e unidades administrativas da corporação observar e aplicar integralmente os Manuais de Gestão Operacional e os Procedimentos Administrativos Padrão, promovendo o treinamento de pessoal e a implementação de medidas corretivas sempre que necessário.

**Art. 38.** O modelo de Manual de Gestão Operacional e os Procedimentos Administrativos Padrão encontram-se discriminados nos anexos desta norma.

**Art. 39.** O Comando-Geral, o Estado-Maior Geral, o Comando Operacional de Bombeiros, a Corregedoria-Geral, as diretorias, as assessorias, a Comissão de Promoção de Oficiais e Praças e a Secretaria Geral deverão elaborar seus respectivos Manuais de Gestão Operacional no prazo máximo de

quarenta e cinco dias, contados a partir da publicação desta norma, devendo submetê-los ao Comitê de Gestão da Qualidade para análise, ajustes e aprovação.

**Art. 40.** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Sérgio André Silva **Verçosa** - Cel. QOEM

**Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas**

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABNT. *NBR ISO 9000:2005 — Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário.* Rio de Janeiro: ABNT, 2005.
- BRASIL. Ministério Público Militar. *Cartilha de Gestão de Processos.* Brasília: MPM, 2022. Disponível em: <https://www.mpm.mp.br/wp-content/uploads/sites/5/2023/06/cartilha-de-gestao-de-processos.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2025.
- CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA (COFEM). *Manual de gestão operacional do sistema COFEM/COREMs.* 3. ed. Rio de Janeiro: COFEM, 2023.
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE ALAGOAS. *Portaria/CBMAL N.º 18/2024. Manual de Redação Oficial do Corpo de Bombeiros Militar de Alagoas.* Maceió, 2024. Publicado no Boletim Geral Ostensivo n.º 027 de 07 de fevereiro de 2024.
- GOIÁS. *Diretriz nº 001/2025 - PM/7: implementação do mapeamento de processos no âmbito da Polícia Militar.* Goiânia, GO, 2025.
- PARÁ. Polícia Militar do Pará. Estado Maior Geral. *Diretriz nº 001, de 27 de março de 2017. Estabelece o modelo de Procedimento Operacional Padrão (POP) e de Procedimento Administrativo Padrão (PAP), a forma de confecção destes documentos e o setor validador na PMPA.* Belém, 2017. Publicado no Aditamento ao BG nº 059, de 27 mar. 2017.
- PENTEADO, Jaques de Camargo. Manual de processo penal. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- SANTOS, S. C. A. Estruturas Organizacionais do Poder Executivo Federal. ENAP, 2019.
- Tribunal de Contas de Santa Catarina. *Parecer n.º 600549569\_3379502: Conceito de Responsabilidade Administrativa.* SC: TCE-SC. Disponível em: [https://consulta.tce.sc.gov.br/RelatoriosDecisao/Pareceres/600549569\\_3379502.htm](https://consulta.tce.sc.gov.br/RelatoriosDecisao/Pareceres/600549569_3379502.htm)
- SEBRAE. *Como determinar o público-alvo da sua empresa.* Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-determinar-o-publico-alvo-da-sua-empresa%2Cfa1c7553c86c6810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 19 set. 2025.

**ANEXO A**

**MODELO DE MANUAL DE GESTÃO OPERACIONAL**